

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A. (en lo sucesivo CLARO), otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los servicios que se establecen en el Anexo 1 del presente documento (en lo sucesivo "SERVICIO").

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir, según los lineamientos que a continuación se detallan.

PRIMERO DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen los siguientes términos y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

ADMINISTRADOR DEL SERVICIO: Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.

CENTRO DE ATENCIÓN: Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo.: 800 400 170.

CLIENTE: Persona física o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web www.clarocloud.cl; (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o bien; (iii) cualquier canal que se tenga disponible.

DNS: Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.

EQUIPO DE COMPUTO: Equipo de escritorio o portátil; propiedad del CLIENTE.

LICENCIA DE SOFTWARE: Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.

CUENTA CLARO: Cuenta de servicios comercial, que deberá tener contratada el CLIENTE con CLARO.

NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por CLARO con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

PANEL DE CONTROL: Herramienta que permite al **CLIENTE** administrar y utilizar el **SERVICIO**.

RECIBO CLARO Y/O CUENTA CLARO: Factura(s) que emite **CLARO** al **CLIENTE** para cobrar, entre otros conceptos, el **SERVICIO** proporcionado por **CLARO**.

SOFTWARE: Cualquier software provisto al **CLIENTE** necesario para acceder o usar el **SERVICIO**.

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN: Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del **CLIENTE**.

URL: Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del **CLIENTE** donde está incorporado el **NOMBRE DE DOMINIO**.

USUARIO AUTORIZADO: Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al **SERVICIO**.

SEGUNDA. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales **CLARO** otorgará al **CLIENTE** el uso de cualquiera de los **SERVICIOS**, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo 1 del presente instrumento.

Mediante la aceptación de estas condiciones el **CLIENTE** acepta las políticas de uso y contrata la provisión de bienes o servicios, que en adelante y para los efectos de estas condiciones se denomina simplemente el (los) **SERVICIO (S)**.

TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El **CLIENTE** acepta y reconoce que deberá cumplir con los siguientes requisitos para que **CLARO** pueda otorgarle el uso del **SERVICIO**:

- a. Deberá tener una **CUENTA CLARO** activa.
- b. No poseerá deuda vencida.
- c. La **CUENTA CLARO** no estará suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- d. Contará con el **EQUIPO DE CÓMPUTO** que cumpla con las características necesarias para hacer uso del **SERVICIO**.

- e. Deberá tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Proporcionará a CLARO una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- g. Aceptará los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- h. Designará como mínimo a una persona que actúe como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- i. Deberá proporcionar a CLARO el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por CLARO con la entidad registradora autorizada que CLARO designe para ser usado como parte del SERVICIO.

CUARTA. ACCESO Y USO DEL PORTAL CLOUD CLARO

El CLIENTE se obliga a usar el PORTAL CLOUD CLARO de forma diligente y correcta. Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL CLOUD CLARO o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL CLOUD CLARO.

Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales EL CLIENTE pueda beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y/o Servicios del PORTAL CLOUD CLARO. El CLIENTE se compromete a no utilizar el PORTAL CLOUD CLARO para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, quedando liberado CLARO de cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.

El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL CLOUD CLARO o impedir la normal utilización o disfrute del PORTAL CLOUD CLARO y/o de los servicios por parte de los usuarios.

QUINTA. REGISTRO DE CLIENTE

El CLIENTE sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el PORTAL CLOUD CLARO y aceptando los presentes términos y condiciones. El CLIENTE deberá proporcionar la información solicitada para el registro disponible. Sin perjuicio de ello, CLARO podrá solicitar la complementación de formularios de registro adicionales por parte del CLIENTE. El tratamiento de cualquier dato de

carácter personal de los CLIENTES recabado a través de los formularios de registro se realizará de manera segura y confidencial. El CLIENTE acepta la utilización de los datos entregados para efectos de validación financiera, comportamiento crediticio, validación de usuario contra comportamiento sospechoso, para información comercial.

SEXTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El SERVICIO será activado por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación para todos los servicios excepto “Solución Conferencia Web” donde el tiempo de Activación será de diez días (10), siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones.

CLARO enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO, la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar el SERVICIO y podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

SEPTIMA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del SERVICIO el CLIENTE recibirá usuarios y contraseñas; las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se harán a través del CENTRO DE ATENCIÓN, entendiéndose que dicha solicitud sólo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

Para proporcionar los usuarios y contraseñas el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el SERVICIO no presente deuda vencida.

OCTAVA. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de la contraseña y el número de cuenta y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a CLARO de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su contraseña o nombre de cuenta. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE mantener la confidencialidad de su contraseña y/o número de cuenta, asumiendo personalmente cualesquiera actividades que se realicen o que tengan lugar mediante la utilización de los mismos. Si CLARO detecta patrones de

comportamiento sospechoso del CLIENTE, a prevención CLARO podrá bloquear el acceso previa notificación al usuario registrado.

El CLIENTE asume desde el momento del recibo de la contraseña, la total responsabilidad en cuanto a la reserva y secreto de la contraseña, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a CLARO usos indebidos del mismo. El CLIENTE se hace responsable exclusivo de la custodia y absoluta reserva de su clave. El CLIENTE se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El CLIENTE se obliga a establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar Servicios, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el CLIENTE por dichas operaciones. El CLIENTE seguirá las instrucciones y recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del SERVICIO.

NOVENA. ACCESO AL SERVICIO

CLARO se reserva el derecho a suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente, o cuando CLARO detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de CLARO.

DECIMA. NOMBRE DE DOMINIO

A petición del CLIENTE, CLARO registrará ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado al solicitar la contratación del SERVICIO, por lo que el CLIENTE garantizará que es el propietario o bien cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que CLARO registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del SERVICIO.

El CLIENTE reconoce que CLARO no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el CLIENTE se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo CLARO la facultad de requerir al CLIENTE que proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en su marcas registradas o denominación.

El CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, los cuales le serán notificados por CLARO. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que CLARO no será responsable por la

pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en el caso de que el CLIENTE no realice el pago de derechos respectivo.

DÉCIMA PRIMERA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO

CLARO no garantiza la operación ininterrumpida del SERVICIO. Sin embargo, sí garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de servicio y disponibilidad que se establecen en el Anexo 2 del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, o en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a CLARO, los cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, CLARO reembolsará la parte proporcional del renta mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendimiento de que dicho reembolso, en ningún caso, podrá ser superior a un mes del renta correspondiente al SERVICIO incumplido. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por CLARO al CLIENTE en la siguiente facturación.

DÉCIMA SEGUNDA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO, radica en un sistema de almacenamiento compartido, en donde se encuentra la información de todos los clientes del SERVICIO.

CLARO realiza respaldos automáticos de la información cada veinticuatro (24) horas.

DÉCIMA TERCERA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

DÉCIMA CUARTA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO

CLARO ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas , vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN. Para el caso de fallas críticas, el horario de atención se extiende a las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana. (800 400 170).

Para la asistencia y soporte técnico CLARO se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta en forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a CLARO la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula décima primera del presente instrumento, entendiendo que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del período de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

CLARO no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto. El CLIENTE reconoce y acepta que CLARO intentará localizarlo vía telefónica en tres (3) ocasiones en un lapso de seis (6) a ocho (8) horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, CLARO enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el CLIENTE en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

El CLIENTE deberá pagar a CLARO por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado de acuerdo a las tarifas establecidas en el anexo N°4 del presente contrato. La aceptación por

parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipuladas, implica la aceptación de dichos cargos.

Si el tipo de cambio experimenta una variación anual positiva superior al 10% CLARO podrá variar los precios en un porcentaje equivalente. Por otra parte, los precios serán reajustados cada 12 meses respecto a la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC).

La facturación de los cargos se realizará sobre la CUENTA CLARO de SERVICIOS CLOUD del CLIENTE.

A los efectos de la facturación, los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser abonados en la fecha señalada en la factura de la CUENTA CLARO. Si el SERVICIO no fuera abonado por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura de la CUENTA CLARO, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula decimocuarta del presente contrato.

Intereses: La falta de pago de cualquier concepto derivado de la presente contratación en la fecha de vencimiento consignada en la factura correspondiente, producirá la mora automática, sin necesidad de interpelación judicial ni extrajudicial alguna, y facultará a CLARO a demandar la totalidad de la deuda como si fuera de plazo vencido. En caso de mora, toda suma pagada fuera de término devengará el máximo interés que la ley permita estipular, el cual se calculará desde la fecha de mora y hasta el efectivo pago de la deuda.

Impuestos: Durante la vigencia de los presentes Términos y Condiciones, los impuestos, tasas o gravámenes que fueren procedentes serán de cargo de CLARO o del CLIENTE respectivamente, en función de las disposiciones legales y reglamentarias.

DÉCIMA SEXTA. AJUSTES Y ACLARACIONES

A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a tres (3) días hábiles y las causas que originaron la interrupción no sean imputables al CLIENTE, entendiéndose que serán imputables al CLIENTE, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la renta mensual, calculada en base al número de días que no se haya prestado el SERVICIO en el período mensual. El CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder el monto de renta de un mes de servicio. El

CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis (3) meses anteriores a la fecha de su reclamo.

DÉCIMA SEPTIMA. SUSPENSIÓN

El CLIENTE reconoce y acepta que CLARO podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

CLARO restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado la deuda. Si pasados treinta 30 días corridos de haber realizado la suspensión del SERVICIO, CLARO no recibiera el pago correspondiente, CLARO podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, CLARO se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

DÉCIMA OCTAVA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE se obliga a:

- a. No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente pudiera repercutir en las actividades o imagen de negocios de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes.
- b. Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- c. Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- d. Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e. Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CLARO y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CLARO, sin responsabilidad alguna para con el CLIENTE a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como a exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las demás acciones legales que correspondan.

DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD

El CLIENTE será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE.
- c. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- d. De la conexión y pago del servicio de Internet.
- e. El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- h. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información como USUARIO AUTORIZADO del SERVICIO.
- i. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
- j. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que ningún tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción de los USUARIOS AUTORIZADOS.
- k. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de CLARO.
- n. Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- o. Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

CLARO será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que CLARO no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b. Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, CLARO no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c. Por actos de terceros y/o personal interno que pudieran introducirse en los sistemas del CLIENTE y por lo tanto éste, desde ahora exonera a CLARO por el acceso fraudulento, a través de la red, a los equipos y sistemas informáticos del CLIENTE así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del CLIENTE. CLARO no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El CLIENTE será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
- d. La información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- e. Si el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilizan el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- f. Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de CLARO, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente instrumento le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder el renta mensual pagado por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento.

En ningún caso CLARO responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente instrumento le correspondan.

VIGÉSIMO. VIGENCIA

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el CLIENTE a través del PORTAL CLOUD CLARO, así como de los Servicios y Contenidos en él incorporados, tiene una duración según lo establecido en las condiciones de los SERVICIOS al momento de su solicitud y en cualquier caso tendrá una vigencia o condicionamiento de permanencia mínima de un mes. La aceptación de estas condiciones para los SERVICIOS seleccionados por el CLIENTE, así como la utilización de los SERVICIOS implicará la plena adhesión y aceptación de las presentes Condiciones.

Asimismo cualquiera de las partes podrá dar por terminada la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido.

VIGÉSIMO PRIMERA. BAJA DEL SERVICIO

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso podrá optar por realizar la BAJA a través del PANEL DE CONTROL o bien llamando al CENTRO DE ATENCIÓN.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; o (ii) contravenga lo estipulado en la cláusula décimo quinta.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, así como de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO. Asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

VIGÉSIMO SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que CLARO le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

VIGÉSIMO TERCERA: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El CLIENTE reconoce la titularidad de CLARO respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL CLOUD CLARO y la información y servicios aquí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible a través del PORTAL CLOUD CLARO que sea de propiedad de CLARO, así como el propio PORTAL CLOUD CLARO (en lo sucesivo, la "Propiedad CLARO")

NO CESIÓN/TRANSFERENCIA .- El CLIENTE reconoce que en virtud de éstas Condiciones Generales CLARO no cede ni transfiere al CLIENTE ningún derecho sobre la propiedad CLARO o sobre la de cualesquiera propiedades de terceras partes. CLARO sólo autoriza al CLIENTE el uso de la propiedad CLARO imprescindible para el acceso y utilización de los contenidos y servicios puestos a su disposición en el PORTAL CLOUD CLARO, de conformidad con los términos indicados en las Condiciones Generales.

LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLOUD CLARO.- CLARO autoriza a los CLIENTES a acceder y utilizar los servicios y contenidos que allí se incorporen. En cualquier caso, la licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del SERVICIO adquirido no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceras partes. CLARO se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades CLARO.

VIGÉSIMO CUARTA: RENUNCIA

La renuncia por parte de CLARO a ejercitar los derechos que le asistan en caso de incumplimiento de alguna cláusula incorporada en las presentes Condiciones Generales no será considerada como renuncia a ejercitarlos ante cualquier otro incumplimiento tanto de la misma como de otra estipulación.

VIGÉSIMA QUINTA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Salvo autorización previa y por escrito de CLARO, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

CLARO podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

VIGÉSIMA SEXTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito a la otra dentro de los 5 (cinco) días corridos siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, CLARO procederá a la devolución de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA SEPTIMA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en los domicilios indicados en la contratación del servicio.

VIGÉSIMA OCTAVA. MODIFICACIONES

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por CLARO, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del CLIENTE a través de la página web www.clarocloud.cl con la debida antelación, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes y, en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en la cláusula décima octava de este instrumento.

VIGÉSIMA NOVENA ANEXOS

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del presente instrumento y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

Para todos los efectos de este contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

ANEXO 1

CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

1. CONFERENCIA WEB: WEBEX

Reuniones en línea donde podrás tener contacto por audio y video, además podrás compartir presentaciones, archivos, aplicaciones, escritorio y sitios web en tiempo real, agregando con esto el componente visual, para tener conferencias interactivas.

Políticas Comerciales:

25P = Cada licencia de Host podrá tener sesiones de hasta 25 Participantes (Host + 24P).

El precio aplica dependiendo de la cantidad de licencias a contratar (NO SON PAQUETES DE LICENCIAS).

Los precios Incluyen IVA.

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD CONFERENCIA WEB, con renovación mensual automática.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente al/los renta/s mensual/es del SERVICIO por el número de meses correspondientes a la vigencia mínima contratada menos los rentas mensuales efectivamente pagadas por el CLIENTE.

2. SERVIDORES Y DATA CENTERS VIRTUALES

OFERTA BASE

PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES WINDOWS:

SERVIDORES VIRTUALES WINDOWS			
	Servidor Virtual Estándar	Servidor Base de Datos Web Edition	Servidor Base de Datos SQL
vCPU	1	2	2
Memoria RAM en GB	1	2	2
Disco Duro	50GB	50GB	50GB
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI

IP Pública	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Soporte Técnico	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL Web Edition/ IIS	MS SQL Server Standard/ IIS
Panel de Control	SI	SI	SI

PAQUETE DE SERVIDORES VIRTUALES CentOS:

SERVIDORES VIRTUALES LINUX		
	Servidor Virtual Estándar CentOS	Servidor CentOS con Base de Datos
vCPU	1	2
Memoria RAM en GB	1	2
Disco Duro	50GB	50GB
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo (Snapshot)	SI	SI
IP Pública	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI
Soporte Técnico	24x7x365	24x7x365
Sistema Operativo	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise
Aplicaciones	NO	MySQL / PHP / Apache
Panel de Control	SI	SI
Nota: CLARO no brinda soporte al sistema operativo CentOS		

CONFIGURACIONES SERVIDORES VIRTUALES

Adicionales Servidores Virtuales
vCPU Adicional
GB Adicional Memoria RAM
Disco Duro (Hasta dos por Servidor Virtual)
50 GB
100GB
150 GB
300 GB
500 GB
1 TB
Suscripcion Respaldo Avanzado (Incluye 50GB)
GB Adicional Respaldo Avanzado
GB de Transferencia Adicional Saliente

POLÍTICAS COMERCIALES:

Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES y DATA CENTER VIRTUAL:

Plazo mínimo de contratación de 1 mes para paquetes y discos rígidos, con renovación mensual automática.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente al renta mensual del SERVICIO.

Los precios incluyen IVA.

Es responsabilidad del CLIENTE monitorear sus recursos de procesamiento.

No se pueden conectar Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio”.

No se pueden migrar los Servidores Virtuales del contenedor “Nube Pública” al contenedor de “Data Center Virtual Negocio” de manera automática.

Políticas Comerciales aplicables a SERVIDORES VIRTUALES:

CLARO no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, dicho soporte es responsabilidad del CLIENTE.

Una vez eliminados los Servidores Virtuales no podrán ser recuperados así como su información o configuraciones.

Políticas Comerciales aplicables a DATA CENTER VIRTUAL:

No incluye servidores virtuales.

Los Data Centers Virtuales no incluyen transferencia a Internet.

El aprovisionamiento y la eliminación del Data Center Virtual es de 72Horas, para la eliminación es necesario cancelar previamente los Servidores Virtuales.

3. RESPALDO EN LÍNEA

Respaldo automatizado de documentos importantes para el CLIENTE, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil o computadora con conexión a Internet.

Características	Respaldo Base	Respaldo 10 GB	Respaldo 50 GB	Respaldo 250 GB	Respaldo 500 GB	Respaldo 1T
Espacio de Respaldo	5 GB	10 GB	50 GB	250 GB	500 GB	1 TB
Respaldo automático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Acceso móvil	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Equipos soportados	1	1	1	1	1	1
Consola de administración	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporta Servidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD RESPALDO EN LÍNEA, con renovación mensual automática.

Los precios incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un renta mensual del SERVICIO. Todo plan requiere contratar una cuenta de servicio de Respaldo Base de 5 GB por \$ 990

4. CORREO EMPRESAS

Características/Planes	Básico
Almacenamiento	50 GB
Tipo de Acceso	POP3 / SMTP
Acceso vía Web	SI
Acceso Móvil	SI
Anti-Virus y Anti-Spam	SI
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB

Plan por Cantidad de Cuentas de Correo
Correo Empresas 5
Correo Empresas 10
Correo Empresas 20
Correo Empresas 50
Correo Empresas 100
Correo Empresas 200

Correo Empresas 300
Correo Empresas 400
Correo Empresas 500
Cuenta de Correo Adicional en cualquier plan

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD CORREO EMPRESAS, con renovación mensual automática.

5. SEGURIDAD NEGOCIOS

Centro de seguridad para las computadoras de un negocio, incluye:

Oferta Base Seguridad Negocios

- Consola de administración Web
- Anti-virus
- Anti-spyware
- Anti-phishing
- Firewall
- Filtrado de Contenido Web
- Protección de Servidores de Correo

PLANES COMERCIALES

Plan por Equipos incluidos
Seguridad Empresas 5 (PC's)
Seguridad Empresas 10 (PC's)
Seguridad Empresas 20 (PC's)
Seguridad Negocios Plus 50 (PC's)
Seguridad Negocios Plus 100 (PC's)

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD SEGURIDAD NEGOCIOS, con renovación mensual automática.

Los precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un renta mensual del SERVICIO.

6. OFFICE 365

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas.

OFFICE 365	ADICIONALES					
Nombre Plan u Opción	Office Profesional Plus	Project Pro O365	Visio Pro O365	Archiving para Correo Exchange	Almacenamiento Extra para SharePoint (E)	Almacenamiento Extra para SharePoint (P)
Office Suite Inicial	SI					SI
Office 365 Suite Premium	SI					SI
Office 365 Empresarial (Plan E1)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Office 365 Empresarial (Plan E3)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Correo Exchange Online Kiosk	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Correo Exchange Online Plan 1						
Correo Exchange Online Plan 2						

Para incrementar las características del paquete, solo se pueden realizar adiciones sobre los planes individuales. Para acceder a un paquete de características superiores se debe finalizar el servicio con el plan existente y adquirir un paquete superior. No es posible el UpGrade de paquetes hasta no haber finalizado periodo de servicio pactado.

Condiciones Generales de Microsoft Online Services:

- Activación del licenciamiento de producto de Microsoft Online Services: <http://www.microsoft.com/licensing>
- Limitación técnica de los servicios de Microsoft Online Services: <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>
- Consentimiento para transferencia de datos a través de servicios basados en internet: <http://microsoft.com/licensing/contracts>
- Declaración de privacidad de Microsoft Online Services: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058>

7. REGISTRO Y RENOVACION DE DOMINIOS

Dominios
.COM / .INFO / .ORG / .BIZ / .US / .NET/ / .MOBI / .NAME
.TV / .ME / .PRO

Plazo mínimo de contratación 1 año para todos los servicios CLOUD REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, no se harán reembolsos proporcionales del tiempo remanente del periodo determinado.

8. PRESENCIA WEB

Herramienta para que el cliente construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

Características	Comienza	Comunícate	Comercia
Construya su página			
Constructor avanzado de sitios web (EasySiteWizard Pro – Drag&Drop)	SI	SI	SI
Galería avanzada de formatos pre-diseñados para sitios (editables en Photoshop)	NO	NO	SI
Sitio Web Móvil Básico	NO	1 Página	1 Página
Atraiga clients			
E-mail marketing (AnnouncerPro)	NO	20 Contactos	20 Contactos
Social Stream (linkedin, facebook, twitter)	NO	SI	SI
Chat de Negocios (EasyLiveChat)	SI	SI	SI
Optimizador para buscadores (EasySiteOptimizer)	SI	SI	SI
Venda en línea			
Constructor de Tienda en Línea (EasyStoreMaker Pro) procesador de tarjetas de crédito en línea y certificados SSL.	NO	NO	SI
Soporte para procesamiento de pagos en línea	NO	NO	SI
General			
Almacenamiento Sitios Web	20 GB Bloques adicionales de 1 GB	150 GB Bloques adicionales de 1 GB	300 GB Bloques adicionales de 1 GB
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB Bloques adicionales de 10 GB	2000 GB Bloques adicionales de 10 GB	3000 GB Bloques adicionales de 10 GB

Servicios adicionales: (Aplican solamente para planes .comunícate y .comercia)	
Servicio	
E-Mail Marketing	
Bloque E-Mail Marketing 250 contactos (mensajes ilimitados)	
Bloque E-Mail Marketing 500 contactos (mensajes ilimitados)	
Bloque E-Mail Marketing 1000 contactos (mensajes ilimitados)	
Bloque E-Mail Marketing 10000 contactos (mensajes ilimitados)	

Bloque E-Mail Marketing 25000 contactos (mensajes ilimitados)
Móvil
Sitio web móvil

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD PRESENCIA WEB, con renovación mensual automática.

Los Precios Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un renta mensual del SERVICIO.

9. LISTADO DE UPGRADES Y DOWNGRADES DISPONIBLES

Para los servicios de Cloud, se presentan el listado de unidades que pueden ser incrementados o disminuidos dentro del plan.

Servicio Plan	Upgrade	Plan downgrade	Adicionar Recurso adicional	Restar recurso adicional	Unidad recurso adicional
Correo empresas	N/A	N/A	SI	SI	cuenta de correo
Respaldo	NO	NO	SI	SI	Paquete de Gigabytes
McAfee	SI	SI	SI	SI	PC
Hostopia	SI	SI	SI	SI	Cuentas de correo, emailmarketing y otros
O365	SI	SI	SI	SI	Diferentes SKU de office 365
Webex	N/A	N/A	SI	SI	Licencia Host
Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI	CPU, RAM, Disco Duro (Solamente se pueden añadir y borrar completos)

ANEXO 2

GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Office 365	99.9%
Correo Empresas	98%
Respaldo en Línea	99.5%
Presencia Web	99.5%
Servidores Virtuales	99.5%

Donde la disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO.

Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de CLARO a través del número de atención o correo electrónico de soporte técnico.

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por CLARO como una falla del SERVICIO.

Después de la investigación y la reparación de la falla, CLARO contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual CLARO sea responsable y que genere que el servicio del usuario autorizado sea inaccesible por un periodo de:

Más de 4 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas pero menos de 21,4 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,4 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

Si CLARO no logra alcanzar alguno de los niveles de servicio arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

1. Los cargos correspondientes a un día de renta ser facturados par a dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
2. Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
3. Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.}
4. El valor máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

CLARO programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o reemplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. CLARO hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.

GARANTÍA DEL SERVICIO

Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio

El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable de CLARO.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.

- En caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
- Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet;
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el EQUIPO DE CÓMPUTO.

El CLIENTE deberá solicitar las devoluciones informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por CLARO durante el periodo de facturación donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde el periodo de no disponibilidad haya ocurrido.

El CLIENTE deberá notificar a CLARO por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

CLARO se reserva el derecho a verificar los reclamos contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en el renta para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reembolsos serán pagadas al CLIENTE a través de una reducción en los cargos del renta del SERVICIO en su próxima factura disponible, en el entendido que el CLIENTE reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

ANEXO 3

POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO DE CLARO

El número máximo de destinatarios permitido es de: Cuentas Básicas: 100 por mensaje Cuentas Plus y Premium: 200 por mensaje

El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 60 minutos es de 100.

El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 24 horas es de 1.000.

El número máximo de correos enviados por dominio es el total de los usuarios multiplicado por 1.000; por ejemplo si el dominio tiene 10 usuarios el dominio pueden enviar hasta 10.000 correos en un lapso de 24 hrs.

En caso de cualquier violación a estas Políticas, se procederá a tomar una de las siguientes medidas:

NUMERO DE INCIDENTE	ACCION
1ero	Suspender/bloquear la cuenta por un lapso de 72 hrs.
2do	Suspender/bloquear la cuenta por un lapso de 72 hrs.
3ero	Suspender/bloquear todo tráfico del dominio y se iniciara el proceso de baja de servicio

CLARO se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen estas políticas o sean reportadas por terceros por el uso incorrecto del servicio.

CLARO no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.

CLARO no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio.

ANEXO 4

PRECIOS DE LOS SERVICIOS (IVA INCLUIDO)

Producto	SubProducto	Precio CH\$
Conferencia Web Empresas	Conferencia Web Empresas	\$ 52.990
Presencia Web	Comienza	\$ 2.990
	Comunícate	\$ 6.990
	Comercia	\$ 13.990
Correos Empresas	Correo - 5 Cuentas	\$ 3.090
	Correo - 10 Cuentas	\$ 5.990
	Correo - 20 Cuentas	\$ 10.990
	Correo - 50 Cuentas	\$ 26.990
	Correo - 100 Cuentas	\$ 49.990
	Correo - 200 Cuentas	\$ 94.990
	Correo - 300 Cuentas	\$ 134.990
	Correo - 400 Cuentas	\$ 174.990
	Correo - 500 Cuentas	\$ 209.990
Respaldo en Línea (1)	Respaldo base 5G	\$ 990
	Respaldo 10 GB	\$ 1.590
	Respaldo 50 GB	\$ 6.990
	Respaldo 250 GB	\$ 32.990
	Respaldo 500 GB	\$ 64.990
	Respaldo 1 T	\$ 125.990
Seguridad Empresas	Seguridad Empresas 5	\$ 11.990
	Seguridad Empresas 10	\$ 22.990
	Seguridad Empresas 20	\$ 44.990
	Seguridad Empresas 50	\$ 105.990
	Seguridad Empresas 100	\$ 199.990
Office 365	Suite Inicial	\$ 4.110
	Empresarial (Plan E1)	\$ 7.510
	Empresarial (Plan E3)	\$ 18.770
	Plan Suite Premium	\$ 10.270
	Correo Electrónico Exchange Online Kiosk	\$ 1.880
	Correo Electrónico Exchange Online Plan 1	\$ 3.760
	Correo Electrónico Exchange Online Plan 2	\$ 7.510
Registro y Renovación de Dominios	Registro de dominio .com	\$ 10.490
	Registro de dominio .org	\$ 15.990
	Registro de dominio .biz	\$ 15.990
	Registro de dominio .net	\$ 11.250
Data Center Virtual	DCV Negocio Público	\$ 72.990
	DCV Empresarial Público	\$ 229.990
Servidores Virtuales	Windows 2008R2 Ent - (RAM: 1 GB, vCPU: 1, DD 50GB)	\$ 34.990
	Windows 2008R2 Ent/SQL Web Ed (RAM: 2GB, vCPU: 2, DD 50GB)	\$ 77.990
	Windows 2008 R2 Ent - SQL Std (RAM: 2 GB, vCPU: 2, DD 50GB)	\$ 299.990
	Linux CentOS 5.8 - (RAM: 1 GB, vCPU: 1, DD 50GB)	\$ 29.990
	Linux CentOS MySQL 5.8 - (RAM: 2 GB, vCPUs: 2, DD 50GB)	\$ 70.990

Nota:

(1) Todo plan requiere contratar una cuenta de servicio de Respaldo Base de 5 GB por \$ 990

ANEXO 5

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Se adjunta tabla de requerimientos técnicos que debe cumplir el Cliente para la operación y habilitación de los servicios Cloud.

Requisitos Técnicos	Correo Empresas	Página Web	Respaldo en línea	Seguridad Empresas
Acceso a internet	✓	✓	✓	✓
Si usará dominio: .cl o .net , estos deben estar comprados por el cliente.	✓	✓		
Tener los nombres de las casilla, ejemplo: nombre@dominio.com	✓			
Sistema Operativo: Windows 7 o posterior (no aplica para Windows XP) o Mac OS 10.4 o posterior o Linux		✓	✓	No aplica para Mac o Linux
Navegador web: Microsoft Internet Explorer (versiones 7, 8, y 9) o Mozilla Firefox (versiones 3.0 y 3.5) o Google Chrome (versiones 4.0 y 4.1)		✓	✓	✓
Procesador Intel Pentium u otra arquitectura compatible				✓
512 MB de RAM (1 a 2 GB recomendado)				✓
Windows Server 2003 SP1 o versiones posteriores. Standard Edition, Enterprise Edition, Web Server o Small Business Server.				✓
Microsoft Windows Server 2008 o posteriores, Standard Edition, Enterprise Edition, Small Business, Server o Business Server				✓